Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Velletri

Evento di formazione professionale continua organizzato dalla Commissione Conciliazione e Mediazione dell'ODCEC di Velletri con il patrocinio del Comune di Grottaferrata

Laboratorio Operativo di "*Soft Skills - Concili-Amo*"

III Modulo - Tecniche di Mediazione a supporto della Professione: La gestione dei conflitti nella comunicazione con il cliente alla luce dei nuovi strumenti elettronici

Focus *Nuovi scenari nella comunicazione tra cliente e professionista. WhatsApp ed e-mail non sono oramai solo strumenti di trasmissione dati, ma "piazze negoziali" ad alto rischio di fraintendimento reciproco per il cliente ("Non mi risponde perché ha sbagliato") e per il Consulente ("Mi ha scritto un'e-mail secca perché è arrabbiato"). L'assenza del linguaggio non verbale (tono di voce, postura, sguardo) genera quotidianamente frequenti condizioni di ansia e stress.*
Le tecniche di mediazione possono aiutare il Professionista a gestire la lite trasformandola in disputa felice.

11 Dicembre 2026 15:30 – 17:30

Nuovo Polo Universitario - Via Giuliano della Rovere n.1

00046 Grottaferrata

Modalità mista: in presenza e in diretta streaming su piattaforma FPCU

Data la natura tecnica e laboratoriale dell'incontro, con casi pratici e simulazioni, si consiglia vivamente la partecipazione in presenza.

ore 15.30-16.30 Le nuove criticità nel rapporto Studio-Cliente: l'iper-connettività, l'ansia da risposta immediata e la perdita del contesto non verbale. Perché usare le tecniche di mediazione prima che la tensione sfoci in un contenzioso o nella perdita del cliente.

Dott.ssa Katia IZZO - Presidente Commissione Conciliazione e Mediazione ODCEC Velletri - Mediatrice civile

ore 16.30-17.30 Come usare le tecniche di mediazione per gestire messaggi, pretese e urgenze senza subire l'ansia di prestazione, tutelando l'autorevolezza del proprio lavoro. Tecniche di de-escalation linguistica e ristrutturazione del messaggio. Casi pratici e simulazioni.

Raffaella VISCONTI - Orientatrice & Coach, esperta in consulenza strategica

Confronto e dibattito in aula

Evento in fase di accreditamento / n. 2 crediti di FPC – modalità mista: in presenza (consigliata) e in diretta streaming su piattaforma FPCU – registrazione obbligatoria App FPCU - area personale sito ODCEC Velletri – per informazioni ODCEC di Velletri
ordine.velletri@odcecvelletri.it

Ai sensi del Regolamento UE N.2016/679 nonchè del D.lgs n.196/2003 e successive modifiche e integrazioni, l'evento potrebbe essere oggetto di videoregistrazione. In caso di adesione all'iniziativa, la partecipazione sarà resa visibile a tutti gli uditori